

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Persaingan bisnis kuliner yang semakin kompetitif membuat para pengusaha berlomba-lomba untuk mempertahankan eksistensinya. Salah satunya, pada bisnis yang dimiliki pengusaha Matmoen Rest Grup yang berada di Kabupaten Boyolali. *Human Resources Departement* (HRD) tempat tersebut mengatakan bahwa Matmoen Rest Grup berdiri sejak tahun 2012 dan sudah memiliki dua cabang yang masih berlokasi di Boyolali Jawa tengah yaitu di kedai pusat terdapat 29 karyawan dan di kedai kedua terdapat 23 karyawan. Mondy (2014) berpendapat bahwa karyawan selaku Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset utama dalam suatu lingkup bisnis yang dinamis. Pengelolaan SDM dengan berbagai strategi yang bijak membuat pengusaha mampu untuk bersaing dengan kompetitornya.

Menurut Sedarmayanti (2011) banyak sekali strategi yang dapat di terapkan para pengusaha bisnis, salah satunya dengan motivasi kerja karyawannya. Motivasi kerja dapat mendorong karyawan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi bagi tujuan organisasi (Chukwuma & Obefiuna, 2014). Martoyo (2002) menyatakan apabila perusahaan memiliki karyawan yang sulit termotivasi dalam bekerja maka akan berdampak buruk bagi keberlangsungan jalannya perusahaan. Kondisi ini karena karyawan yang sulit termotivasi akan menunjukkan performa yang rendah, tidak sungguh-sungguh menyelesaikan

pekerjaan, dan karyawan tidak terdorong untuk memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen. Wibowo (2007) menyatakan jika karyawan motivasi kerja karyawan terus menurun maka produk maupun jasa yang dihasilkan kurang optimal yang membuat konsumen tidak merasa puas, sehingga perusahaan akan mengalami penurunan pendapatan karena konsumen tidak ingin melakukan pembelian berulang.

Munandar (2001) mendefinisikan motivasi kerja sebagai proses dimana kebutuhan-kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah ke pencapaian tujuan tertentu. Menurut Wexley dan Yukl (2005) motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja karyawan untuk keberhasilan perusahaan. Munandar (2001) menyatakan bahwa motivasi kerja memiliki lima aspek yaitu adanya kedisiplinan dari karyawan merupakan tingkah laku melakukan aktivitas-aktivitas kerja yang sesuai dengan pola-pola yang telah ditetapkan, imajinasi yang tinggi dan daya kombinasi merupakan hasil kerja dan kombinasi ide-ide dengan inisiatif sendiri, kepercayaan diri merupakan perasaan yakin terhadap kemampuan dirinya, daya tahan terhadap tekanan merupakan ketahanan diri menghadapi kesulitan, dan tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan merupakan melakukan kewajiban untuk menyelesaikan pekerjaan dengan optimal.

Hasil riset tahun 2015 terhadap 73 ribu responden dari 141 negara di dunia, termasuk Indonesia yang menunjukkan bahwa hanya 8% karyawan yang benar-benar memiliki motivasi kuat dengan pekerjaannya (Antariksa, 2015). Hasil penelitian yang dilakukan Yuliani (2018) mengungkapkan bahwa 52% karyawan

di PT. Kembang Christopharma memiliki motivasi kerja yang rendah. Penelitian yang dilakukan Intan, dkk. (2017) juga menunjukkan 40% karyawan belum dapat mencapai prestasi kerjanya, 32.5% kesulitan dalam mencapai target, 52.5% tidak berkeinginan meningkatkan keterampilan, 45% tidak mencapai hasil sempurna, dan 37.5% tidak mencoba untuk menemukan penyebab kegagalan. Artinya, data tersebut menunjukkan bahwa masih banyak karyawan yang belum memiliki motivasi kerja di dalam dirinya, sehingga tidak terdorong untuk mencapai keunggulan dalam bekerja.

Sejalan dengan data yang sudah dijelaskan diatas, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan 4 karyawan Matmoen Rest Grup dengan menggunakan aspek-aspek dari Munandar (2001) yaitu adanya kedisiplinan dari karyawan, imajinasi yang tinggi dan daya kombinasi, kepercayaan diri, daya tahan terhadap tekanan, tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Wawancara dilakukan pada tanggal 27 September 2018 dan dilakukan lagi wawancara pada tanggal 14 Agustus 2019 dengan 6 karyawan, sehingga total subjek yang di wawancari sebanyak 10 subjek. Diperoleh 8 dari 10 karyawan yang mengatakan pada aspek adanya kedisiplinan dari karyawan yaitu terkadang terlambat datang ke tempat kerja namun tetap diualangi lagi perbuatan tersebut dan pernah izin tidak masuk kerja tanpa keterangan yang jelas bahkan membuat alasan berbohong untuk tidak masuk kerja. Pada aspek imajinasi yang tinggi dan daya kombinasi, subjek mengatakan bahwa setiap kali bekerja sulit menunjukkan fokus dalam bekerja maka ketika ada konsumen subjek kurang sigap melayani dan jika konsumen menanyakan perihal menu maka subjek tidak merekomendasikan menu

dengan sepenuh hati artinya hanya sekedar mengatakan tanpa menjabarkan dengan jelas menu yang sesuai dengan selera subjek.

Selanjutnya, pada aspek kepercayaan diri, subjek mengatakan tidak yakin dengan kemampuan yang dimiliki dalam melayani konsumen karena tidak cakap berkomunikasi dan ketika terjadi perselisihan dengan rekan kerja subjek menjadi tidak yakin dapat bekerja secara optimal pada saat itu sehingga lamban dalam menangkap pesanan konsumen. Aspek daya tahan terhadap tekanan, ketika subjek mendapat tekanan dari pimpinan yaitu banyak konsumen yang datang sedangkan jumlah karyawan tidak sebanding maka subjek merasa tertekan dan terburu-buru yang mengakibatkan rasa makanan terasa asin maupun hambar, potongan sayur tidak merata, terkadang salah menangkap pesanan konsumen, dan malas memberikan keramahan untuk konsumen. Pada aspek tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan, subjek tidak terima jika telat bekerja dimarahi atasan karena menurut subjek bukan hanya dia saja yang pernah melakukan hal tersebut, ketika atasan tidak mengawasi subjek tidak terlihat ramah kepada konsumen, lambat membersihkan meja konsumen, dan lambat dalam menyajikan makanan sehingga konsumen harus menunggu lebih lama. Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa terdapat permasalahan motivasi kerja pada karyawan Matmoen Rest Grup yang dilihat dari aspek-aspek Munandar (2001) yaitu adanya kedisiplinan dari karyawan, imajinasi yang tinggi dan daya kombinasi, kepercayaan diri, daya tahan terhadap tekanan, tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan.

Harapannya karyawan memiliki motivasi kerja didalam dirinya agar dapat menjalani aktivitas kerja dengan sungguh-sungguh, terdorong untuk lebih fokus

dalam bekerja, dan bersedia memberikan masukan yang dapat berpengaruh positif terhadap perusahaan (Davis & Newstrom, 2000). Wexley dan Yukl (2003) menyatakan motivasi kerja menjadikan karyawan lebih bertanggungjawab menyelesaikan tugas-tugas dengan sebaik mungkin. Menurut Robbins dan Coulter (2010) karyawan yang memiliki motivasi kerja cenderung lebih bersemangat untuk menghasilkan produk maupun jasa yang berkualitas baik, sehingga konsumen semakin puas dan terus melakukan pembelian berulang yang dapat meningkatkan pendapatan perusahaan.

Menurut Herzberg (2011) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu kepuasan kerja dan penyehat. Selain itu, terdapat faktor lainnya menurut Wirawan (2013) yaitu *supervisor*, hubungan interpersonal, kondisi kerja, gaji. Berdasarkan faktor-faktor tersebut, maka peneliti memilih faktor kepuasan kerja karena menurut Kaswan (2017) apabila karyawan merasakan adanya kepuasan kerja, maka karyawan dapat melaksanakan pekerjaan dengan emosi positif yaitu perasaan senang dan bersemangat untuk menjalani pekerjaan sehingga lebih termotivasi dalam menjalani pekerjaannya. Menurut Horwitz, Heng, & Quazi (2003) motivasi kerja membuat karyawan bersedia menunjukkan performa terbaiknya, kinerja meningkat, dan bersedia melakukan berbagai upaya untuk memajukan organisasinya. Hal ini didukung berdasarkan hasil penelitian Yeyen (2007) bahwa kepuasan kerja mampu mempengaruhi motivasi kerja karyawan. Hasil penelitian Ulfa (2015) juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kepuasan

kerja dengan motivasi kerja. Oleh karena itu, kepuasan kerja menjadi satu faktor dominan dan variabel bebas dalam penelitian ini.

Kepuasan kerja adalah cara karyawan merasakan pekerjaannya yang mencerminkan pengalaman menyenangkan serta harapan-harapannya terhadap pengalaman masa depan (Wexley & Yukl, 2003). Menurut Robbins (2003) kepuasan kerja adalah sikap positif yang dapat digunakan sebagai alat untuk mengendalikan fungsi-fungsi organisasi dan berusaha untuk mencapai hasil produksi itu sendiri. Aspek-aspek kepuasan kerja menurut Wexley dan Yukl (2003) yaitu pekerjaan merupakan perasaan dan sikap karyawan dalam memandang suatu pekerjaan, kompensasi merupakan sejumlah balas jasa finansial dan nonfinansial yang diterima karyawan, dan pengawasan merupakan pandangan karyawan bahwa pengawas mampu berperilaku bijaksana dalam setiap permasalahan yang terdapat ditempat kerja.

Chukwuma dan Obiefuna (2014) menyatakan bahwa kepuasan kerja menjadi unsur yang harus diperhitungkan perusahaan demi tercapainya motivasi kerja. Menurut Herzberg (2011) kepuasan kerja dapat berkorelasi dengan berbagai macam variabel, salah satunya adalah motivasi kerja. Karyawan yang terpuaskan terhadap pekerjaan, fasilitas, maupun kompensasi yang diberikan membuatnya bersungguh-sungguh menunjukkan hasil kerja yang berkualitas (Chukwuma & Obiefuna, 2014). Supriyono (2003) menjelaskan kepuasan kerja yang dirasakan menjadikan karyawan merasa bahagia dan sejahtera atas segala peraturan maupun kompensasi yang diberikan kepadanya, sehingga lebih termotivasi dalam bekerja dengan memberikan performa terbaik, bertanggung jawab menyelesaikan tugas

secara optimal, dan bersedia memberikan berbagai ide untuk keuntungan perusahaan. Davis dan Newstrom (2000) menyatakan bahwa rendahnya kepuasan kerja membuat karyawan merasa diabaikan karena kompensasi, tunjangan, fasilitas, maupun sistem perusahaan tidak sesuai dengan harapan yang seharusnya terjadi. Kepuasan kerja yang rendah membuat karyawan sulit menunjukkan motivasi dalam bekerja yaitu tidak bersedia menunjukkan pendapat untuk keuntungan perusahaan, tingginya absensi maupun tingkat keterlambatan, tidak sigap bekerja, dan performa kerja semakin memburuk yang mana kondisi ini dapat menurunkan pendapatan dan citra perusahaan. Hal ini didukung berdasarkan hasil penelitian Ulfa (2015) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja dapat memberikan sumbangan efektif sebesar 27.3 % terhadap motivasi kerja.

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : “apakah terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan motivasi kerja pada karyawan Matmoen Rest Grup Kabupaten Boyolali?”

## **B. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara kepuasan kerja dengan motivasi kerja pada karyawan Matmoen Rest Grup di Kabupaten Boyolali.

### **2. Manfaat Penelitian**

#### **a. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan bagi psikologi industri serta memperkaya hasil penelitian dan dapat memberikan

gambaran secara khusus mengenai hubungan kepuasan kerja dengan motivasi kerja.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan sumbangan informasi serta wacana pemikiran bagi pihak managerial Matmoen Rest Grup guna meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan dengan cara meningkatkan motivasi kerja karyawan.